# 范县公安局交通与公共安全防范系统提升项目B包

# 购买服务合同

委托方（甲方）：范县公安局

受托方（乙方）：中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司

合 同 签 订 地：河南省 濮阳 市 范 县(区)

# 目 录

第一条 集成服务内容
第二条 合同价款及付款方式
第三条 项目实施管理
第四条 信息系统交付和验收
第五条 项目培训
第六条 项目质量保证
第七条 知识产权和保密义务
第八条 违约责任
第九条 合同的解除和终止
第十条 通知与送达
第十一条 不可抗力
第十二条 争议解决方式
第十三条 其他条款

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方购买乙方提供的范县公安局交通与公共安全防范系统提升项目B包服务有关事宜协议如下：

**第一条　集成服务内容**

1.甲方委托乙方提供范县公安局交通与公共安全防范系统提升项目B包服务(以下简称“本项目”)，本项目的整体功能应当符合（如有，招标文件技术部分）本合同附件中约定的各项技术指标和技术参数要求。

2.乙方提供的服务包括如下内容：

治安监控点位补盲调试服务、云存储租赁服务、治安监控视频平台扩容服务、其他配套设施服务：具体购买服务内容及提供方式等详见附件。

其中，该项目由乙方单位投资建设，建设完成后通过甲方验收政府购买服务，自验收合格之日起，服务期限 3 年。

3.项目实施期限：自甲方具备施工进场条件开始 180个工作日,完成项目交付。

**第二条 合同价款及付款方式**

**（一）固定价款总额**

(含税价)人民币 20736000 元，（大写： 贰仟零柒拾叁万陆仟元整 ），适用税率多税率，不含增值税的价款为人民币 19562264.15 元（大写：人民币壹仟玖佰伍拾陆万贰仟贰佰陆拾肆元壹角伍分 ），增值税税款为人民币 1173735.85 元（大写： 壹佰壹拾柒万叁仟柒佰叁拾伍元捌角伍分 ）。

其中,适用 6%税率金额为 18344700 元,不含增值税金额为人民币:17306320.75 元（大写：人民币壹仟柒佰叁拾万零陆仟叁佰贰拾元柒角伍分），增值税税款为人民币：1038379.25 元（大写：人民币壹佰零叁万捌仟叁佰柒拾玖元贰角伍分）。

适用 13%税率金额为 2391300 元（大写贰佰叁拾玖万壹仟叁佰元整），不含增值税金额为人民币 2116194.69 元（大写：人民币贰佰壹拾壹万陆仟壹佰玖拾肆元陆角玖分），增值税金额为 275105.31 元（大写：人民币贰拾柒万伍仟壹佰零伍元叁角壹分）。

**（二）付款方式**

分期支付，以人民币结算：

具体支付期限及额度如下：

（1）第一次付款：项目验收合格后 30 个工作日内，甲方支付项目费用总额的 40 %，即（含税价）为人民币 8294400 元（大写： 捌佰贰拾玖万肆仟肆佰元整 ）。

（2）第二次付款：项目验收合格满一年 30 个工作日内，支付项目费用总额的 30 %，即（含税价）为人民币 6220800 元（大写： 陆佰贰拾贰万零捌佰元整 ）。

（3）第三次付款：项目验收合格满两年 30 个工作日内，甲方支付项目费用总额的 30 %，即（含税价）为人民币 6220800 元（大写： 陆佰贰拾贰万零捌佰元整 ）。

3. 支付方式

（1）甲方与乙方之间通过 银行转账 方式进行结算。

（2）银行信息：

合同乙方：中国联合网络通信有限公司 濮阳 市分公司

开户名称： 中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司

开 户 行： 中国工商银行股份有限公司濮阳分行

帐　　号： 1712020229021012555

**（三）发票种类**

1. 乙方提供发票种类如下：

【 】增值税专用发票；　【√ 】增值税普通发票；　【 】服务业发票；

【 】税局代开发票_____；【 】其他发票：_____。

2. 本项目提供的发票应按照本合同约定内容，乙方根据服务的不同区别开具。

**第三条 项目实施管理**

**（一）项目团队组建**

甲乙双方应当指定人员分别组成项目团队，负责项目实施。

**（二）项目信息与资料提供**

乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解现有的相关信息和资料，甲方应当予以配合。

2. 乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的，有权要求甲方补齐、

补正。甲方未按照约定补齐、补正，也未作出合理解释的，相应产生的工程质量、工期延误等法律责任由甲方自行承担。

**（三）项目实施及变更**

1.因甲方未提供场地、资料等原因，导致乙方无法组织项目实施的，乙方有权要求顺延工期等。

2.因乙方原因造成自身或任何第三人人身损害或财产损失的，乙方应该承担损害赔偿责任。

3.因乙方原因致使项目质量不符合约定的，甲方有权请求在合理期限内修理/修复，但是甲方完全理解系统集成项目在需求定义分析、系统设计、模块设计、软件实现、测试执行等阶段的高度复杂性，应承担一定的容忍义务。

4.甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

5.本合同履行过程中的重大变更（包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等），甲乙双方应当以书面形式予以确定。

6.项目实施过程中，如甲方需要对项目设计等内容进行变更，应该提前7日通知乙方，并签署《需求变更确认单》；如因甲方提出变更导致合同价款的增减，双方应另行签署补充协议，并顺延合理工期，给乙方带来其他损失的，应由甲方承担。

7.如乙方基于甲方利益、社会公共利益或项目安全考虑，可以就变更技术方案、换用材料设备等提出合理化建议，甲方应该于2日内给出决策意见，紧急情况下，乙方可在未经批准情形下自行组织实施，但是应该于事后2日内报备。

**第四条 项目验收**

本项目整体功能符合招标文件的技术部分（如有）以及本合同附件中规定的各项技术指标和技术参数要求，具备竣工验收条件时，乙方应当书面通知甲方组织竣工验收。

（2）甲方应当自收到竣工验收通知后5个工作日内组织竣工验收，并在验收后2个工作日内出具竣工验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的，乙方应当及时整改并承担由自身原因造成整改的费用。

（3）验收通过后甲方应向乙方出具《竣工验收报告》，甲方无正当理由未在约定期限内组织验收或提出书面修改意见的，自期限届满之日起视为本项目竣工验收合格。

**（二）项目交付**

1.乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付，交付内容涉及文档与文件的应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的，乙方应当同时交付该软件的源代码。

2.乙方应当在每项交付2个工作日前以书面方式通知甲方,甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。

3.因甲方原因导致交付不能按时进行的，乙方可相应顺延交付日期，造成乙方损失的，甲方应当承担赔偿责任。

**第五条 项目培训**

1.乙方应当根据项目实施计划、进度和系统实际运行的需要，及时培训甲方技术人员。培训目标为甲方技术人员能够熟练掌握系统的操作技能和日常的维护技能。

2.乙方培训时应当提供设备、系统操作说明和日常维护说明等技术资料。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供1次再培训。

**第六条 项目质量保证**

详见附件二：服务要求。

**第七条 知识产权和保密义务**

**（一）知识产权**

1.甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定，以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

2.甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利，严格遵守知识产权及软件版权保护的法律、法规，并在本合同所约定的范围内使用本信息系统，否则应当承担相应的法律责任。

3.乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜，造成甲方实际经济损失的，乙方应当承担赔偿责任。

4.本合同项下全部成果的所有权和知识产权归乙方所有。未经乙方书面同意，甲方不得擅自使用，亦不得向第三方披露。

5.对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当明确约定甲方拥有的使用权、修改权、升级权的具体内容。甲方应当依约定使用，不得超出约定范围。除本合同另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

**（二）保密义务**

1.保密期限为本合同履行期间及本合同终止后3年。甲乙双方可另行约定保密范围，作为附件。

2.在保密期限内，甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证，因履行本合同所获得的对方商业秘密，仅用于履行本合同项下的义务，并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的，由该人员所属一方承担全部法律责任；但法律另有规定的除外。

3.本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

**第八条 违约责任**

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约，均应当按照约定承担违约责任，并赔偿对方由此受到的损失。其中：

**（一）乙方逾期履约或不履约责任**

1.乙方无正当理由逾期交付，每逾期一日，乙方应当向甲方支付逾期部分价款0.3‰的违约金。

2.乙方不履行合同或交付的信息系统存在重大缺陷以致无法实现合同目的的，甲方有权要求乙方继续履行或解除合同。

**（二）甲方逾期付款责任**

1.甲方逾期付款，每逾期一日，甲方应当向乙方支付合同总价款的0.3‰。

2.逾期付款超过90日的，视为甲方不履行，乙方有权要求甲方继续履行，并请求赔偿经济损失。

**第九条 通知与送达**

1.合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址和联系方式。

2.合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

3.本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和联系方式。一方当事人变更名称、地址、联系人或联系方式的，应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

4.合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件，应以挂号信或特快专递的方式邮寄，函件签收的，以函件签收为送达，函件未签收的，以邮件寄出（以邮戳为准）后的第二日视为送达；发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达；被系统退回且非发件方原因的，则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电子接收系统，即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

5.本合同约定的合同各方的联系地址、联系人、联系方式为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，人民法院/仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

6.通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

7.本合同中的通知送达、结算、违约责任等解决争议条款为独立条款，即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的，该条款约定依然有效。

甲方地址：范县新区板桥路北，福寿路东　乙方地址：濮阳开州与中原路交叉口

联系人　：　葛占国　　项目经理：　赵盼

联系电话：　13938337343　　联系电话（项目经理）：　15639345007

邮　　箱：　//　　邮　　箱：　//

**第十一条 不可抗力**

1.本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件，但不包括乙方的违约或疏忽，这些事件主要包括重大自然灾害（洪水、台风、地震、泥石流等）、政府行为、重大社会非正常事件（比如疫情、战争等）。

2.一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但是法律另有规定的除外。但应当及时告知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

3.当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

**第十二条 争议解决方式**

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方选择向乙方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼方式解决.

**第十三条 其他条款**

1.本合同自双方签字盖章之日起生效。有效期三年。

2.本合同一式 6 份，其中甲方 3 份，乙方 3 份，具同等法律效力。

3.本项目招标文件（如有招标，包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，解释的顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

4、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

| | |
|---|---|
| 甲　　方：范县公安局 | 乙　　方：中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 |
| 法定代表人/授权代表人： | 负责人/授权代表人： |
| 日　期：　年　月　日 | 日　期：　年　月　日 |

附件一：服务明细

| 序号 | 服务名称 | 描述 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 云集成服务 | 1. 负责整个系统的安装、调试、系统平台搭建、技术服务、培训等，并负责调试完的测试工作及相关设施的配套服务。<br>2. 对本项目涉及系统提供平台软件运维服务，日常运维保障服务包括系统功能维护（实施部署及升级服务、系统巡检）、数据同步服务、系统故障响应排除、系统数据库运维保障等。平台软件运维服务要确保系统正常运行，所有功能按照既定业务需求、性能要求运行，对平台软件主要开展改正性维护和完善性维护，诊断和改正使用过程中发现的软件错误。 |
| 2 | 云存储服务 | 本次需要提供存储空间为 20PB，具有视频存储管理、视频接入存储 、图片接入存储等功能服务。 |
| 3 | 经营租赁服务 | 1、治安监控点位补盲建设服务，包含515处监控点位所需的智能枪机、智能球机及配套电源、监控立杆、防雷接地、接线井、线缆等配套设施。<br>2、治安监控视频平台扩容包含数据应用平台1套及配套所需的服务器。<br>3、其他配套设施包含指挥室全彩屏、液晶拼接屏、东副楼全彩屏等设备。 |
| 4 | 维保服务 | 1. 每天故障点位排查、维修。通过平台检查前端设备状态、视频质量、告警信息、数据情况，如出现故障，对故障点位 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 进行问题初步排查，按照故障响应时间、修复时间的要求进行故障修复。<br>2. 对图像采集设备做定期的除尘，定期对图像采集设备进行清洁保养，设备清洁保养的主要内容包括：对硬件进行清洁；检查设备安放的位置及场地环境 是否符合要求；检查各部分连线是否牢固可靠；检查硬件运行状况和指示灯的情况。<br>3. 平台故障维修及时率：响应时间 2 小时内响应，4 小时内确定故障原因和解决方案，24 小时内排除故障，超过 24 小时内不能排除故障的，应向甲方管理部门报备，重点任务保障期间，以建设单位管理部门要求时间节点，完成修复保障工作，确保系统正常运行。 |
| 5 | 电路 | 用于监控点位数据传输畅通 |

在实施过程中，具体点位根据现场实际情况酌情调整。

附件二：服务要求

投标人所提供的城区雪亮工程提升服务、云存储服务等应按照国家、省、市规范、标准的要求，满足使用方需求。

设计依据：

《公共安全重点区域视频图像信息采集规范》（GB 37300-2018）；

《公安视频图像信息系统安全技术要求》（GA/T 1788-2021）；

《公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》（GB/T28181-2022）；

《公共安全视频监控联网信息安全技术要求》（GB 35114-2017）；

《公安视频图像信息应用系统》（GA/T 1400-2017）；

《公共安全社会视频资源安全联网设备技术要求》（GA/T 1781-2021）；

《视频安防监控系统工程设计规范》（GB 50395-2007）；

《安全防范工程技术标准》（GB 50348-2018）；

《数据中心设计规范》（GB 50174-2017）；

《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》（GB/T 20271-2006）；

《社会治安综合治理综治中心建设与管理规范》（GB/T 33200-2016）；

《社会治安综合治理基础数据规范》（GB/T 31000-2015）；

《软件工程 软件开发成本度量规范》（GB/T 36964-2018）；

《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》（GB/T 20273-2019）；

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）；

《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》（GB/T 22240-2020）；

《信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求》（GB/T 25070-2019）；

《安全防范 人脸识别应用 视频图像采集规范》（GA/T 1325-2017）；

《安全防范 人脸识别应用 程序接口规范》（GA/T 1326-2017）；

《基于数字影像的机动车特征技术鉴定》（GA/T 1207-2014）。

二、服务具体要求：

服务总体原则：

本次购买服务遵循“整体性、开放性、先进性、实用性、标准化、可扩展性、

安全性和可靠性”的原则，确保提供的系统满足公安管理和服务的全局需求，体现公安管理和服务的数字化、智能化领先水平。

整体性

以“兼容已有、立足现在、着眼未来”的思路进行项目整体规划设计，在系统架构、网络传输、点位布建、业务应用等方面，既要考虑已有资源接入和兼容、又要运用成熟的先进技术满足本项目业务需求，还要为将来的扩容、扩展和升级打下基础。

开放性

系统设计时，应采用业界主流的硬件设备、操作系统、数据库及标准协议，充分考虑算法与算力解耦，数据与应用解耦，保证基础设施、数据、算法、应用等各层能力的开放。

先进性

系统设计时，充分考虑架构和技术的先进性，确保选用的架构和技术符合未来发展趋势，使系统具有较强的生命力，有长期使用价值。充分考虑信息技术的迅速发展的趋势，在技术上应具有一定的超前性，采用国际或国内的先进技术，以适应现代科学技术的发展，总体设计一步到位，保证项目的总体水平达到领先水平。以适度超前的意识为指导原则，设计中采用先进的系统设备及系统软件和开发工具，以集成化、数字化和智能化的主流产品为核心设备，以保证系统在技术上领先，成熟稳定，符合今后的发展趋势。

实用性

采用成熟和实用的技术和设备，最大限度地满足现在和未来的功能需要，项目必须突出实用性，鉴于系统技术复杂，服务提供过程中应以现实需求为导向，以有效应用为核心，以技术建设与工作机制的同步协调为保障，确保系统能有效服务于各级业务部门的需要。

标准化

系统建设必须统一标准，在符合国家和行业相关标准及地方标准的建设要求基础上，采用先进的技术手段和系统架构，整合已建和社会视频资源，在统一的标准框架下实现统一部署、资源共享、平台共用，构建全网各种设备接入、各子系统互

联互通、视频信息系统互联共享的系统。

可扩展性

系统总体结构具有兼容性和可扩展性，可兼容不同厂商类型的产品，使整个系统可以随着技术的发展与进步，不断得到充实、完善、改进和提高，并在设计上留有冗余，以便于将来的系统应用扩展。

安全性和可靠性

系统应具有容错措施，单点、局部设备故障不影响整体系统的功能和性能，选用的产品应质量达标，性能稳定，能够持续有效运行，满足 7×24 小时不间断持续运行的需要。

购买服务要求：

本项目应配备服务团队及工作车辆，负责项目运维服务。

1、专职项目经理：负责区域内项目实施、过程管控、资源管理、沟通协调、服务移交、应急响应。

2、运维工程师：负责前端设备的日常监控、巡检，设备维护及清洁，进行故障处理、解决、反馈工作，设备优化、咨询评估、重大勤务和活动保障等工作。

本项目运维服务团队应配备维护高空作业车、维护工具、防护设备等。

对于前端采集设备及配属设施故障应在 2 小时内响应，在 4 小时内确定故障原因和解决方案，在 24 小时内排除故障，超过 48 小时内不能修复的，应向甲方管理部门报备，重点任务保障期间，以建设单位管理部门要求时间节点，完成修复保障工作，确保系统正常运行。

维保期间，维保服务单位应按照要求配备机具、防护用具、通讯设备、应急设备等涉及售后服务的器材和设备。

每天故障点位排查、维修。包含 120 处光传输。通过平台检查前端设备状态、视频质量、告警信息、数据情况，如出现故障，对故障点位进行问题初步排查，按照故障响应时间、修复时间的要求进行故障修复。

要求对图像采集设备做定期的除尘，定期对图像采集设备进行清洁保养，设备清洁保养的主要内容包括：对硬件进行清洁；检查设备安放的位置及场地环境是否符合要求；检查各部分连线是否牢固可靠；检查硬件运行状况和指示灯的情况。

对本项目涉及系统提供平台软件运维服务，日常运维保障服务包括系统功能维护（实施部署及升级服务、系统巡检）、数据同步服务、系统故障响应排除、系统数据库运维保障等。

平台软件运维服务要确保系统正常运行，所有功能按照既定业务需求、性能要求运行，对平台软件主要开展改正性维护和完善性维护，诊断和改正使用过程中发现的软件错误。

平台故障维修及时率：响应时间 2 小时内响应，4 小时内确定故障原因和解决方案，24 小时内排除故障，超过 24 小时内不能排除故障的，应向甲方管理部门报备，重点任务保障期间，以建设单位管理部门要求时间节点，完成修复保障工作，确保系统正常运行。

故障级别定义

| 故障级别 | 系统症状 |
| --- | --- |
| 紧急 | 1）前端点位出现大面积掉线（例如片区形掉线、两个及以上区域点位全部掉线等）。<br>2）系统无法正常产生预警、无法正常抓拍数据，业务中断 30 分钟以上。 |
| 较严重 | 1）前端点位出现小面积瘫痪但不影响系统整体运行（例如涉及一个联防所区域的点位掉线等）。<br>2）小面积区域的前端点位出现预警异常、数据采集异常，业务中断 30 分钟以上。 |
| 一般 | 前端感知设备出现故障，但不影响系统正常使用。 |

发生设备硬件故障，按照服务级别要求以优先“恢复使用”为目的，损坏设备应直接更换恢复应用，并将故障件送原厂或维修商予以维修。

服务提供期间应急预案

1、设备发生被盗或人为损害事件应急预案

（1）发生设备被盗或人为损害设备情况时，使用者或管理者应立即报告应急处理小组，同时保护好现场。

（2）应急处理小组接报后，通知相关部门，一同核实审定现场情况，清点被盗物资或盘查人为损害情况，做好必要的影像记录和文字记录。

（3）事发部门和当事人应当积极配合相关部门进行调查，并将有关情况向应急处理小组汇报。

（4）应急处理小组及时恢复设备正常运行，并对事件进行调查。

2、通信网络故障应急预案

（1）发生通信线路中断、设备故障、平台系统故障后，操作员应及时通知应急处理小组。

（2）应急处理小组接报告后，应及时查清故障来源，故障问题，并通知相关部门查清原因；同时及时组织相关技术人员检测故障区域，逐步恢复设备正常状态，保证正常运转。

（3）事态或后果严重的，应急处理小组应及时报告领导部门。

3、网络病毒事件应急预案

（1）发现网络病毒时，应立即断开网线，终止网络病毒传播，并报告应急处理小组。

（2）应急保障小组应根据应急处理小组指令，采取隔离网络等措施，及时杀毒。

（3）事态或后果严重的，应急处理小组应及时报告。

（4）处置结束后，应急处理小组应将事发经过、造成影响、处置结果在调查工作结束后一日内书面报告用相关领导部门。

4、服务器软件系统故障应急预案

（1）发生服务器软件系统故障后，应急处理小组应立即组织人员检查出现故障的原因并尽快排除。

（2）如遇重大故障不能解决时，应立即联系软件开发部门或设备供应单位共同查找原因，了解故障程度，着手抢修。

（3）如果超过4个小时还未修复完毕，严重影响了业务工作的正常进行，应通知相关业务单位采用其他方式尽力完成业务工作，待系统修复后输入业务系统。

（4）如遇数据库损坏等重大事故时，应将备份文件还原，避免重要数据的丢失。

（5）事态或后果严重的，及时报告用户领导小组。

（6）处置结束后，应急处理小组应将事发经过、处置结果等在调查工作结束后一日内报告用户领导小组。

5、核心设备硬件故障应急预案

（1）发生核心设备硬件故障后，应及时报告应急处理小组，并组织查找、确定故障设备及故障原因，进行先期处置。

（2）若故障设备在短时间内无法修复，应急保障小组应启动备份设备，保持系统正常运行；将故障设备修复或者替换，进行故障排除工作。

（3）应急保障应在故障排除后，在空闲时期，替换备用设备；若故障仍然存在，立即联系相关厂商，认真填写设备故障报告单备查。

（4）事态后果严重的，应急处理小组及时报告相关领导小组。

**服务期间应急保障**

1、通信保障

收集、建立项目故障应急处置工作小组内部及其他相关部门的应急联络信息。应急处理小组应在重要部位醒目位置公布紧急联系电话，应急处理小组人员保证全天 24 小时通讯畅通。

2、数据保障

重要信息系统均建立备份系统，保证重要数据在受到破坏后可紧急恢复。

3、队伍保障

建立符合要求的系统保障技术支持力量，对平台操作人员提供技术支持和培训服务。

4、重大安保活动保障

重大安保活动期间，提高巡检频率，系统故障及时维护，网络故障及时排查处置。确保重大安保活动期间平台稳定，通信链路正常。

5、宣传教育和培训

将应急管理、工作流程等列为培训内容，增强应急处置能力。加强对应急故障的技术准备培训，提高技术人员的防范意识及技能。

**服务信息安全要求**

运维人员应遵循以下信息安全要求，违反信息安全要求的按情节严重性给予批

评教育、行政处罚、解除劳动合同、追究刑事责任等。

（1）运维工作从业人员不得捏造数据、弄虚造假；

（2）不得私自将视频以任何方式泄露给他人；

（3）不得因私查看、下载、修改视频录像；

（4）不得在公共场合谈及视频内容；

（5）不得私自将用户名密码等信息泄露给他人；

（6）不得将未授权设备接入系统；

（7）不得私自通过手机、DV、照相机等设备翻录视频；

（8）不得出现违规外联、“一机两用”等安全事件。